



Eurofiber NV/SA

Algemene Voorwaarden

Versie 1 januari 2023

## EUROFIBER NV/SA – ALGEMENE VOORWAARDEN

### VERSIE VAN JANUARI 2023

Deze algemene voorwaarden (de “AV”) zijn van toepassing op de Diensten die Eurofiber aan de Opdrachtgever levert en op elk Order voor Diensten.

#### 1. Definities

In deze AV hebben de volgende termen de volgende betekenis:

- **Apparatuur van de Opdrachtgever:** alle voorzieningen en/of toepassingen (inclusief software) of maatregelen die door de Opdrachtgever of zijn Opdrachtgever(en) worden gebruikt om te genieten van de Dienst(en) die Eurofiber levert.
- **AVG:** Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- **Bedrijfseigen informatie:** alle informatie over zakelijke aangelegenheden, prijzen, productontwikkeling, netwerkinformatie, handelsgeheimen, knowhow en personeelsgegevens van een van beide partijen, net als informatie die redelijkerwijs als bedrijfseigen van een van beide partijen kan worden beschouwd en alle informatie (in welke vorm dan ook) die door de partijen als vertrouwelijk of bedrijfseigen is aangemerkt.
- **Betrokkene:** een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
- **Bijlage:** elke bijlage bij het Order.
- **Demarcatiepunt:** de interface tussen de netwerken van Eurofiber en de Opdrachtgever die de scheidslijn vormt tussen de respectieve verantwoordelijkheidsdomeinen van beide partijen.
- **Dienst(en):** één of meer communicatie- of netwerkdiensten, aan de Opdrachtgever geleverd door Eurofiber zoals beschreven in de respectieve Dienstbeschrijving.
- **Dienstbeschrijving:** een beschrijving van de Dienst in de bijlage bij deze Overeenkomst of in een Order.
- **Eurofiber Apparatuur:** apparatuur (inclusief software) die eigendom is van of in licentie is gegeven door Eurofiber en die Eurofiber op de Locatie van de Opdrachtgever installeert voor het leveren van de Dienst(en).
- **Eurofiber Netwerk:** het nationale telecommunicatienetwerk (inclusief actieve en passieve apparatuur) dat wordt onderhouden, beheerd en uitgbaat door Eurofiber.
- **Eurofiber:** Eurofiber NV/SA, een vennootschap met maatschappelijke zetel te Belgicastraat 5, B-1930 Zaventem, ingeschreven onder nummer BTW BE 0435 204 851, en verbonden ondernemingen zoals uiteengezet in het Order.
- **Gemiddelde leveringstermijn:** de termijn die, geschat op basis van historische gegevens, nodig is om de Dienst(en) te leveren zoals vermeld in het Order.

- **Implementatiekosten:** de kosten voor plaatselijke infrastructuur, waaronder bekabeling, patches en/of interconnectie.
- **Locatie(s):** de site(s) waar de Dienst op verzoek van de Opdrachtgever zal worden geleverd. Een locatie kan onderworpen zijn aan rechten die berusten bij de Opdrachtgever of bij een derde partij (bijv. de eigenaar van een onroerend goed) en die door Eurofiber en de Opdrachtgever moeten worden gerespecteerd.
- **Looptijd van de Dienst:** de looptijd van een Dienst die ingaat op de Opleveringsdatum, zoals aangegeven in het Order, en in geval een Order verschillende Locaties omvat de Opleveringsdatum van de Locatie die het laatst wordt opgeleverd.
- **Onnet-locatie:** Voor een onnet-locatie is geen toestemming van derden en/of een vergunning vereist om de Locatie aan te sluiten op het Eurofiber Network.
- **Opdrachtgever :** een partij die een overeenkomst is aangegaan met Eurofiber voor de levering en het gebruik van een of meer Diensten.
- **Oplevering:** het moment waarop een Dienst (op een bepaalde Locatie) voldoet aan de technische specificaties die zijn uiteengezet in de toepasselijke Dienstbeschrijving en de Service Level Agreement.
- **Opleveringsdatum:** de effectieve datum waarop de Dienst wordt opgeleverd en die als zodanig aan de Opdrachtgever wordt meegedeeld door Eurofiber.
- **Order:** een aanvraag van de Opdrachtgever via het bestelformulier van Eurofiber om één of meer Dienst(en) te bestellen, te wijzigen, te upgraden of te verplaatsen.
- **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen de partijen, met inbegrip van het Order, de AV, de toepasselijke Dienstbeschrijving en de Service Level Agreement.
- **Overmacht:** elke gebeurtenis buiten de redelijke controle van een partij die van invloed is op de uitvoering van haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst, met inbegrip van een weigering of verzuim van de bevoegde autoriteiten om de nodige machtigingen en/of vergunningen tijdig te verlenen, een verzuim om (tijdig) toegang te krijgen tot gebouwen, het niet (tijdig) organiseren van de afhankelijkheden door of namens de Opdrachtgever, arbeidsconflicten, verloren tijd door vorst, epidemie, oorlog, oproer, burgerlijke onrust, sabotage of ongunstige weersomstandigheden.
- **Partijen:** Eurofiber en de Opdrachtgever samen. Eurofiber en de Opdrachtgever worden afzonderlijk ook een partij genoemd.
- **Persoonsgegevens:** alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, zoals beschreven in artikel 4(1) van de AVG, die Eurofiber verwerkt in verband met de uitvoering van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst.
- **Privacyverklaring:** de toepasselijke privacy- en cookieverklaring van Eurofiber die op de website werd gepubliceerd en regelmatig kan worden gewijzigd. Geen substantiële wijziging maar verfijning of verduidelijking.

- **Service Level Agreement of SLA:** de Service Level Agreement die van toepassing is op één of meer Dienst(en).
- **Site survey:** het proces waarbij de Locatie(s) en route van het Eurofiber Netwerk worden beoordeeld door of namens Eurofiber en waarbij afspraken (kunnen) worden gemaakt met de Opdrachtgever en met derden aan wie rechten betreffende een Locatie werden verleend.
- **Technische en installatiekosten:** de eenmalige kosten die Eurofiber aan de Opdrachtgever factureert om de Dienst(en) te verbinden en/of te activeren.
- **Vastgestelde Opleveringsdatum:** de datum waarop Eurofiber de Dienst(en) zal leveren, al dan niet op basis van de site survey door Eurofiber, en die Eurofiber schriftelijk aan de Opdrachtgever heeft meegedeeld.
- **Vergoeding:** de eenmalige en/of (maandelijks) terugkerende vergoeding en kosten die Eurofiber factureert voor de Dienst(en), zoals uiteengezet in het Order of de relevante bijlage.
- **Verwerkingsverantwoordelijke:** natuurlijke of rechtspersoon, overheidsinstantie, agentschap of ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, de doeleinden en middelen voor de verwerking van persoonsgegevens bepaalt.
- **Verzuim:** schending van een materiële bepaling in de Overeenkomst, inclusief het niet (tijdig) betalen.
- **Vooraf betaalde kosten:** de (eenmalige) kosten die de Opdrachtgever vooraf moet betalen voor de Dienst, zoals uiteengezet in het Order.
- **Werkdag:** een kalenderdag, met uitzondering van zaterdag, zondag en wettelijke feestdagen in België.

## 2. Bestellen

- 2.1 Deze AV bevatten de voorwaarden waaronder de Opdrachtgever bij Eurofiber Diensten inkoopt en Eurofiber aan de Opdrachtgever Diensten levert zoals beschreven in één of meerdere Orders.
- 2.2 Een Order treedt in werking en is bindend tussen de Opdrachtgever en Eurofiber als het bestelformulier van Eurofiber werd ondertekend door een bevoegde vertegenwoordiger van beide partijen.
- 2.3 Geen van de partijen kan exclusieve rechten ontlenen aan deze Overeenkomst en/of een Order.
- 2.4 Voor een Order wordt aanvaard, kan Eurofiber de Opdrachtgever om een bewijs van financiële zekerheid vragen, in een vorm die Eurofiber bepaalt. Elke Order is onderworpen aan de voorwaarde dat de Opdrachtgever blijft voldoen aan de vereisten van Eurofiber inzake kredietwaardigheid.
- 2.5 In geval van onverenigbaarheid tussen de bepalingen van de Overeenkomst, de Dienstbeschrijving, de Service Level Agreement en het Order, is de volgende prioriteit van toepassing:
  - a. het Order(s);
  - b. de Dienstbeschrijving;
  - c. de Service Level Agreement;

d. de bepalingen van de AV.

2.6 Door één of meer Diensten bij Eurofiber te bestellen, erkent de Opdrachtgever dat hij volledig afstand doet van zijn eigen algemene inkoopvoorwaarden en stemt hij daar onvoorwaardelijk mee in.

### **3. Diensten**

3.1 De levering van Diensten uit hoofde van de Overeenkomst houdt het recht in om de Diensten tijdens de Looptijd ervan te gebruiken zoals beschreven in het Order, de toepasselijke Dienstbeschrijving en de Service Level Agreement.

3.2 De Opdrachtgever erkent en aanvaardt uitdrukkelijk dat het recht om de Dienst te gebruiken hem niet meer of andere rechten verleent dan bedoeld in artikel 3 en hem geen recht verleent om onderdelen van het Eurofiber Netwerk of Diensten anders te gebruiken dan werd overeengekomen in het Order.

3.3 Tenzij anders overeengekomen zijn de Dienstbeschrijving en Service Level Agreement van Eurofiber ook van toepassing op Diensten die (geheel of gedeeltelijk) gebruikmaken van inputnetwerken of diensten die worden aangeboden door stroomopwaartse telecom aanbieders.

3.4 Een offerte voor een nieuwe Dienst is dertig dagen geldig, tenzij anders overeengekomen tussen de partijen.

3.5 De Opdrachtgever mag de Dienst(en) niet gebruiken voor handelingen of activiteiten die in strijd zijn met de bepalingen van de Overeenkomst of met de wet- en regelgeving.

3.6 De Opdrachtgever mag de Dienst en bijbehorende bandbreedte alleen voor eigen gebruik aanwenden. De Opdrachtgever mag de Dienst en bijbehorende bandbreedte niet (onder)verhuren of (door)verkopen of anderszins aan derden ter beschikking stellen zonder de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Eurofiber. De Opdrachtgever mag zijn rechten en/of verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst niet overdragen aan derden zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Eurofiber.

### **4. Verplichtingen van Eurofiber**

4.1 Eurofiber levert de Diensten aan de Opdrachtgever in overeenstemming met de bepalingen van een Order en deze AV.

4.2 Eurofiber garandeert dat de Diensten zullen voldoen aan (i) de (Belgische) wettelijke en regelgevende vereisten en (ii) alle redelijke gezondheids- en veiligheidsregels en -voorschriften en fysieke beveiligingsvereisten die van toepassing zijn op de Locatie voor zover ze schriftelijk aan Eurofiber zijn meegedeeld.

4.3 Eurofiber zal voldoen aan de toepasselijke serviceniveaus in de Service Level Agreement. Indien Eurofiber daar niet in slaagt, heeft de Opdrachtgever het recht om service credits te vorderen, uiterlijk binnen de termijn en in overeenstemming met het servicecreditmechanisme beschreven in de SLA. Indien de vordering van de Opdrachtgever gerechtvaardigd is, is Eurofiber de service credits verschuldigd zoals beschreven in de SLA. De toekenning van service credits is de enige manier waarop de Opdrachtgever kan worden vergoed indien Eurofiber de serviceniveaus niet haalt of contractbreuk pleegt, zelfs wanneer dit als een Verzuim kan worden beschouwd.

- 4.4 Op voorwaarde dat Eurofiber de Opdrachtgever zo snel mogelijk op de hoogte brengt, kan Eurofiber: (a) een Dienst opschorten in geval van nood en/of om de integriteit en veiligheid van het netwerk te waarborgen en/of reparatie- of noodwerken uit te voeren; (b) om operationele redenen de technische specificatie van de Dienst wijzigen, op voorwaarde dat de wijziging de prestaties van de Dienst niet wezenlijk vermindert of nadelig beïnvloedt; (c) een alternatieve, gelijkwaardige Dienst bieden, wanneer nodig.
- 4.5 Om ongeoorloofde toegang door derden tot het netwerk te voorkomen, zal Eurofiber beveiligingsmaatregelen treffen in overeenstemming met de normen toepasselijk in de industrie. Eurofiber is echter niet aansprakelijk voor enig verlies of enige schade geleden door de Opdrachtgever in geval van ongeoorloofde toegang tot het netwerk ondanks de redelijke voorzorgsmaatregelen van Eurofiber.

## 5. Verplichtingen van de Opdrachtgever

- 5.1 De Opdrachtgever zorgt er op eigen kosten voor dat alle voorbereidende werkzaamheden, informatie, voorwerpen of toestemmingen die nodig zijn om de Dienst(en) te leveren, tijdig worden voltooid, beschikbaar gesteld of verkregen, zodat Eurofiber zijn werk kan voltooien en de Dienst(en) kan leveren.
- 5.2 Eurofiber kan een Dienst wijzigen (bijv. een route) indien de Opdrachtgever onvolledige of onjuiste informatie verstrekt.
- 5.3 De Opdrachtgever zal tegemoetkomen aan alle redelijke verzoeken van Eurofiber die nodig zijn voor de gezondheid, de veiligheid, het milieu, de duurzaamheid, de beveiliging, de kwaliteit of de uitvoering van een Dienst.
- 5.4 De Opdrachtgever zal, na kennisgeving van Eurofiber, aan Eurofiber (en/of zijn onderaannemers) fysieke toegang tot de Locaties verlenen, zodat Eurofiber zijn verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst kan nakomen, waaronder de installatie, het onderhoud, de recuperatie of de verwijdering van zijn Apparatuur.
- 5.5 Als Eurofiber zijn Apparatuur op een bepaalde Locatie dient te installeren, zal de Opdrachtgever vóór de installatie en op eigen kosten:
- (a) zorgen voor alle nodige toestemmingen, bijvoorbeeld voor noodzakelijke wijzigingen aan gebouwen en voor de installatie en het gebruik van de Eurofiber Apparatuur via het netwerk van de Opdrachtgever of op de Locatie van de Opdrachtgever;
  - (b) toegang tot de relevante Locatie verlenen aan Eurofiber en zijn onderaannemers, zoals gevraagd door Eurofiber of zijn onderaannemer om de Eurofiber Apparatuur te kunnen installeren;
  - (c) zorgen voor een geschikte en veilige werkomgeving, inclusief alle nodige kabelgoten en leidingen, in overeenstemming met de geldende installatienormen;
  - (d) de elektriciteits- en telecommunicatieverbindingpunten voorzien die Eurofiber vraagt;
  - (e) de nodige openingen in gebouwen voorzien om de Eurofiber Apparatuur aan te sluiten op de juiste telecommunicatievoorzieningen;
  - (f) zorgen voor de interne bekabeling tussen de Eurofiber Apparatuur en die van de Opdrachtgever, indien van toepassing;
  - (g) aangebrachte of vaste vloerbedekking, plafondtegels en scheidingswanden tijdig verwijderen, zodat Eurofiber de nodige installatie- of onderhoudsdiensten kan uitvoeren en achteraf de

- nodige werkzaamheden kan doen om cosmetische schade veroorzaakt tijdens de installatie of het onderhoud te herstellen;
- (h) erop toezien dat de vloerbelastinglimieten niet worden overschreden.

De bovenstaande acties moeten worden uitgevoerd voor de installatie door Eurofiber; anders zijn de bepalingen in artikel 5.2 van toepassing.

- 5.6 Als de Opdrachtgever zijn verplichtingen onder artikel 5 te laat of niet nakomt, kan Eurofiber na voorafgaande schriftelijke kennisgeving (behalve in geval van nood) het volgende doen:
- (a) de Vastgestelde Opleveringsdatum wijzigen of de relevante Order(s) annuleren en eventuele beëindigingskosten factureren aan de Opdrachtgever;
  - (b) de Opdrachtgever alle redelijke *bewezen* kosten en uitgaven factureren voor alle werkzaamheden die Eurofiber heeft uitgevoerd namens de Opdrachtgever en die rechtstreeks te wijten zijn aan het feit dat de Opdrachtgever de vereiste werken voor de levering van de Diensten niet of te laat heeft uitgevoerd.
- 5.7 De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de levering, de installatie, de configuratie, de bewaking en het onderhoud van zijn eigen apparatuur die op de Dienst is aangesloten. De Opdrachtgever zorgt ervoor dat zijn eigen apparatuur overeenkomstig de toepasselijke instructies en veiligheids- en beveiligingsprocedures wordt aangesloten op en wordt gebruikt met de Dienst.
- 5.8 De Opdrachtgever ziet erop toe dat zijn eigen apparatuur die hij (direct of indirect) op de Dienst aansluit, technisch compatibel is met de Dienst. Eurofiber staat niet garant voor de interoperabiliteit tussen de Dienst en de apparatuur van de Opdrachtgever.

## 6. Levering en acceptatie

- 6.1 Het Order vermeldt de gemiddelde opleveringstermijn voor de Diensten, tenzij de partijen een Vastgestelde Opleveringsdatum overeenkomen.
- 6.2 Als er geen Demarcatiepunt vereist of gewenst is op de standaardlocatie in het pand (zoals beschreven in de Dienstbeschrijving), wordt in overleg met de Opdrachtgever een site survey uitgevoerd voor de levering van netwerkdiensten (voor zover redelijkerwijs mogelijk binnen tien Werkdagen na het Order). Na de site survey zal Eurofiber de gemiddelde leveringstermijn omzetten in een Vastgestelde Opleveringsdatum en deze meedelen aan de Opdrachtgever. Mits voorafgaande kennisgeving kan Eurofiber de Opdrachtgever implementatiekosten aanrekenen wanneer een Demarcatiepunt niet op de standaardlocatie wordt geleverd.
- 6.3 De Opdrachtgever kan het Order zonder enige schadevergoeding aan Eurofiber schriftelijk annuleren binnen vijf (5) Werkdagen nadat Eurofiber de Opdrachtgever schriftelijk op de hoogte heeft gebracht van de Vastgestelde Opleveringsdatum en in overeenstemming met artikel 6.2:
- (a) als de Vastgestelde Opleveringsdatum de gemiddelde leveringstermijn met meer dan veertien (14) kalenderdagen overschrijdt;
  - (b) voor onnet-locaties: als de Vastgestelde Opleveringsdatum de gemiddelde leveringstermijn met meer dan zeven (7) kalenderdagen overschrijdt.
- 6.4 Eurofiber behoudt zich te allen tijde het recht voor om een Order te annuleren of te wijzigen in overleg met de Opdrachtgever indien het zijn offerte niet kan nakomen, rekening houdend met alle redelijke en billijke normen (bijv. door uitzonderlijk hoge graaf- en/of bouwkosten).

- 6.5 Als om andere redenen dan Overmacht of een situatie die te wijten is aan de Opdrachtgever (bijv. het weigeren van (tijds) toegang tot de gebouwen en/of Locaties van de Opdrachtgever of het verzuim om zijn apparatuur en/of andere netwerkcomponenten tijdig in gereedheid te brengen):
- (a) de Opleveringsdatum de Vastgestelde Opleveringsdatum overschrijdt met minder dan zestig (60) kalenderdagen, heeft de Opdrachtgever alleen recht op een forfaitaire schadevergoeding van twee keer de terugkerende Vergoeding, dagelijks pro rata berekend voor elke volledige Werkdag waarop de Opleveringsdatum de Vastgestelde Opleveringsdatum overschrijdt, met een maximum van dertig (30) kalenderdagen. De betaling van deze forfaitaire schadevergoeding door Eurofiber is het enige rechtsmiddel van de Opdrachtgever in geval van laattijdige levering van Diensten door Eurofiber;
  - (b) de Opleveringsdatum de Vastgestelde Opleveringsdatum overschrijdt met zestig (60) kalenderdagen of meer, hebben zowel de Opdrachtgever als Eurofiber het recht om het Order schriftelijk te annuleren.
- 6.6 Eurofiber dient de Opdrachtgever te informeren over de Opleveringsdatum. De Opdrachtgever heeft vanaf de Opleveringsdatum gedurende tien (10) Werkdagen het recht om de Dienst(en) ter plaatse te testen, zodat hij kan vaststellen of ze voldoen aan de specificaties die zijn beschreven in de Dienstbeschrijving en de Service Level Agreement.
- 6.7 Als de Opdrachtgever een Dienst accepteert nadat de bovengenoemde tests ter plaatse zijn uitgevoerd (zie artikel 6.6), wordt hij geacht de Diensten op de Opleveringsdatum te hebben geaccepteerd. Als de Opdrachtgever (i) de Dienst(en) niet ter plaatse test, of (ii) niet binnen tien (10) Werkdagen na de Opleveringsdatum aan Eurofiber bewijst dat de Dienst(en) niet voldoet/voldoen aan de specificaties in de Dienstbeschrijving en de Service Level Agreement, wordt hij geacht de Dienst(en) op de Opleveringsdatum te hebben geaccepteerd.
- 6.8 Als de Opdrachtgever binnen de bovengenoemde periode van tien (10) Werkdagen aan Eurofiber bewijst dat de Dienst(en) niet voldoet/voldoen aan de specificaties in de Dienstbeschrijving en schriftelijk aan Eurofiber meedeelt dat hij ze niet accepteert, neemt Eurofiber alle redelijkerwijs nodige maatregelen om de Dienst(en) conform te maken en ze opnieuw te laten testen. Eurofiber zal de resultaten van de nieuwe tests aan de Opdrachtgever verstrekken. De datum waarop de resultaten van de nieuwe tests aan de Opdrachtgever worden verstrekt, wordt dan de nieuwe Opleveringsdatum. Als er een nieuwe Opleveringsdatum wordt bepaald, wordt de procedure beschreven in artikel 6.6 tot en met 6.9 herhaald.
- 6.9 Als Eurofiber de Dienst niet kan opleveren om redenen die toe te schrijven zijn aan de Opdrachtgever of omdat er een risico bestaat voor de Opdrachtgever (bijv. het weigeren van (tijds) toegang tot de Locaties van de Opdrachtgever of het verzuim om zijn apparatuur en/of andere netwerkcomponenten tijdig in gereedheid te brengen), zal Eurofiber de Opdrachtgever hiervan schriftelijk op de hoogte brengen. De Opdrachtgever wordt geacht de Dienst(en) te hebben geaccepteerd één (1) maand na de datum van de bovengenoemde schriftelijke kennisgeving. De datum van de schriftelijke kennisgeving aan de Opdrachtgever wordt beschouwd als de Opleveringsdatum.

## 7. Eurofiber Apparatuur

- 7.1 Het risico op verlies van de Eurofiber Apparatuur gaat over op de Opdrachtgever bij de levering, ongeacht of de apparatuur al dan niet werd geïnstalleerd.
- 7.2 De Opdrachtgever mag de Eurofiber Apparatuur niet verplaatsen, aanvullen, wijzigen of op enige wijze verstoren, noch een andere persoon (anders dan een door Eurofiber gemachtigd persoon) toestaan



om dit te doen. De Opdrachtgever is jegens Eurofiber aansprakelijk voor verlies van of schade aan de Eurofiber Apparatuur, behalve wanneer het verlies of de schade te wijten is aan normale slijtage of wordt veroorzaakt door Eurofiber of een met haar verbonden onderneming. Als de Opdrachtgever de locatie van de Eurofiber Apparatuur wijzigt zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Eurofiber, kan Eurofiber een vergoeding vragen voor vruchteloze bezoeken of voor extra kosten of uitgaven als gevolg van verloren of verspilde tijd bij het zoeken van de Apparatuur.

## 8. Vergoeding, facturatie en betaling

- 8.1 De Opdrachtgever betaalt de Vergoeding en kosten die vermeld staan in het Order. Alle bedragen vermeld in het Order zijn, voor zover van toepassing, exclusief btw (of andere belastingen) en indexering.
- 8.2 Bij het bepalen van de Technische- en Installatiekosten gaat Eurofiber ervan uit dat de graaf- en bouwactiviteiten, voor zover van toepassing: (i) geen betrekking hebben op vervuilde grond of gebouwen, bijvoorbeeld door asbest; (ii) geen kraan- of klimwerken vereisen; (iii) (kunnen) worden uitgevoerd door een door Eurofiber aangewezen aannemer en in overeenstemming met de instructies verstrekt door Eurofiber en (iv) kunnen worden uitgevoerd op Werkdagen tussen 6 uur en 18 uur. Alle extra kosten die Eurofiber maakt door afwijkingen van de bovengenoemde aannames of door patches en/of interconnecties op locaties die niet door Eurofiber worden beheerd, worden door Eurofiber afzonderlijk doorgerekend aan de Opdrachtgever op basis van de werkelijke kosten plus een redelijke marge.
- 8.3 Tenzij anders overeengekomen factureert Eurofiber als volgt:
- (a) de eenmalige kosten zoals Technische en -Installatiekosten, Implementatiekosten (en voor zover van toepassing Vooraf betaalde Vergoeding) op of na de datum van ondertekening van een Order; en
  - (b) de (maandelijks) terugkerende Vergoeding en kosten (met inbegrip van kosten voor interne bekabeling en stroomverbruik indien van toepassing) in het begin van elke maand en dit vanaf de Opleveringsdatum van de betreffende Dienst per Locatie die wordt opgeleverd.
  - (c) Voor zover van toepassing, worden de kosten van het stroomverbruik maandelijks vooraf aan de Opdrachtgever gefactureerd op basis van een vooraf bepaald voorschot, zoals uiteengezet in het Order. Eenmaal per jaar bepaalt Eurofiber achteraf het werkelijke energieverbruik van het voorgaande jaar en verrekent dit met de voorschotten die de Opdrachtgever voor dat jaar heeft betaald.
- 8.4 Eurofiber kan de Vergoeding en kosten elk kalenderjaar herzien en aanpassen aan de [Index referenteloonkost Agoria Digital gepubliceerd door Agoria](#), in overeenstemming met de volgende formule:

$P = P_0 (0,2 + 0,8 X_1/X_0)$ , waarbij:

$P$  = herziene vergoeding;

$P_0$  = oorspronkelijke vergoeding;

$X_1$  = referenteloonkost Agoria Digital gepubliceerd door Agoria voor de maand januari voorafgaand aan de herziening;

$X_0$  = referenteloonkost Agoria Digital gepubliceerd door Agoria voor de maand januari voorafgaand aan de datum van het Order.

Een prijsherziening op basis van voorgaande prijsherzieningsformule geeft de Opdrachtgever niet het recht een Order of de Overeenkomst te beëindigen zonder betaling van een opzegvergoeding. Een beslissing van Eurofiber om de Vergoeding of bepaalde kosten niet te indexeren bij een bepaalde gelegenheid wanneer zij er wel tot gerechtigd is, mag niet worden beschouwd als een afstand van dit recht. Eurofiber behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor de Vergoeding of andere kosten bij een volgende gelegenheid dienovereenkomstig aan te passen.

- 8.5 De Opdrachtgever betaalt alle facturen van Eurofiber volledig binnen dertig (30) dagen na factuurdatum, zonder enig recht op verrekening.
- 8.6 Indien de facturen niet betaald zijn op de vervaldag, is het volgende automatisch en zonder voorafgaande ingebrekestelling van toepassing:
- (a) Alle verschuldigde bedragen zijn onmiddellijk opeisbaar, ongeacht de overeengekomen betalingsvoorwaarden.
  - (b) De verschuldigde bedragen genereren wettelijke rente voor betalingsachterstand bij handelstransacties (gepubliceerd door de [Federale Overheidsdienst \(FOD\) Financiën](#)) vanaf de datum waarop de betaling verschuldigd is tot de datum waarop het uitstaande bedrag volledig is betaald.
- 8.7 Betwisting van een factuur wordt enkel aanvaard indien schriftelijk meegedeeld uiterlijk binnen dertig (30) dagen na datum van de factuur. Bij een geschil over een deel van de factuur wordt het niet-betwiste deel betaald overeenkomstig de bepalingen in artikel 8.5.
- 8.8 Alle kosten voor het innen van onbetaalde facturen, met inbegrip van redelijke advocatenkosten, zijn voor rekening van de Opdrachtgever met een minimum van 15% van het verschuldigde bedrag, onverminderd het recht van Eurofiber om een toeslag van de Opdrachtgever te vorderen indien de kosten groter zijn.

## 9. Vervanging of verplaatsing

- 9.1 Als Eurofiber op bevel of door een andere rechtshandeling van een overheid of overheidsinstantie of om technische redenen genoodzaakt is om een deel van het Eurofiber Netwerk te vervangen of te verplaatsen, inclusief de faciliteiten die worden gebruikt of nodig zijn voor het leveren van de Dienst(en), heeft Eurofiber het recht om de vervanging of verplaatsing uit te voeren op voorwaarde dat:
- (a) ze wordt uitgevoerd en getest door Eurofiber om na te gaan of na de vervanging of verplaatsing nog wordt voldaan aan de specificaties in de relevante Dienstbeschrijving;
  - (b) ze niet leidt tot een onredelijke en wezenlijk ongunstige wijziging in de Diensten die aan de Opdrachtgever worden verleend.
- 9.2 De Opdrachtgever wordt vooraf door Eurofiber op de hoogte gebracht in geval van een vervanging of verplaatsing.

## 10. Opschorting

- 10.1 Eurofiber heeft het recht om zijn verplichtingen op grond van de Overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten door schriftelijke kennisgeving:

- (a) bij een Verzuim dat toe te schrijven is aan de Opdrachtgever indien een voorafgaande schriftelijke kennisgeving zonder gevolg blijft na een herstelperiode van tien (10) Werkdagen;
- (b) als de Opdrachtgever Eurofiber geen (tijdige) toegang tot de Locaties verleent of als de apparatuur en/of andere netwerkcomponenten niet (tijdig) klaar zijn, waardoor Eurofiber de Dienst(en) niet kan leveren;
- (c) bij het herroepen of verstrijken van een telecommunicatievergunning, registratie of licentie die de Opdrachtgever moet hebben om aan zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst te voldoen en de Dienst(en) te gebruiken;
- (d) als Eurofiber zo voldoet aan of wordt verplicht om gevolg te geven aan een bevel, instructie of verzoek van een rechtbank of overheidsinstantie;
- (e) als de Opdrachtgever een verzoekschrift voor zijn faillissement heeft ingediend of uitstel van betaling heeft aangevraagd, als de Opdrachtgever failliet is verklaard of uitstel van betaling heeft gekregen, als een beheerder of curator werd aangesteld voor het bedrijf van de Opdrachtgever, of als de Opdrachtgever op een andere manier niet meer aan zijn betalingsverplichting tegenover zijn schuldeisers kan voldoen, en;
- (f) als er een bewijs of ernstige aanwijzingen zijn van fraude, criminele activiteiten of onregelmatige praktijken van de Opdrachtgever of waarbij de Opdrachtgever betrokken is.

10.2 Het feit dat Eurofiber de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst opschort, heeft geen invloed op de verplichting van de Opdrachtgever om onbetwiste facturen te betalen.

## 11. Aansprakelijkheid en schadeloosstelling

11.1 De aansprakelijkheid van Eurofiber uit hoofde van de Overeenkomst, ongeacht de rechtsgrond, is uitsluitend beperkt tot direct verlies en directe schade en kan niet meer bedragen dan de totale waarde van een Order, met een maximum van honderdduizend euro (€ 100.000) per gebeurtenis of reeks gebeurtenissen en tweehonderdduizend euro (€ 200.000) per periode van twaalf maanden. Direct verlies en directe schade omvatten uitsluitend het volgende:

- (a) de redelijke kosten die de Opdrachtgever heeft gemaakt om ervoor te zorgen dat de prestaties van Eurofiber aan de Overeenkomst voldoen;
- (b) de redelijke kosten die de Opdrachtgever heeft gemaakt om de oorzaak en omvang van het verlies en de schade te bepalen, voor zover de vaststelling betrekking heeft op direct verlies of directe schade;
- (c) de redelijke kosten die de Opdrachtgever heeft gemaakt om verlies of schade te voorkomen of te beperken, voor zover de Opdrachtgever aantoont dat de kosten hebben geleid tot de beperking van het directe verlies of de directe schade;
- (d) het redelijke verlies door schade aan materiële eigendommen van de Opdrachtgever. De schade is daarbij het directe gevolg van activiteiten van of namens Eurofiber die rechtstreeks verband houden met de uitvoering van de Overeenkomst.

11.2 De aansprakelijkheid van Eurofiber voor verlies of schade als gevolg van overlijden of persoonlijk letsel is beperkt tot het bedrag dat kan worden gevorderd onder de aansprakelijkheids- of schadeverzekering van Eurofiber.

11.3 Eurofiber is niet aansprakelijk voor enig indirect verlies of enige indirecte schade, bijvoorbeeld door verlies van bedrijfstijd, verlies van goodwill, verlies van gegevens, winstderving, gemiste besparingen, schade door onderbrekingen van bedrijfsactiviteiten en vorderingen door klanten van de Opdrachtgever.

- 11.4 De beperking van aansprakelijkheid zoals beschreven in artikel 11 is niet van toepassing voor zover het verlies of de schade te wijten is aan fraude of opzettelijk wangedrag door Eurofiber.
- 11.5 Als voorwaarde voor enig recht op schadevergoeding dient de Opdrachtgever het verlies of de schade zo snel mogelijk schriftelijk te melden aan Eurofiber. Vorderingen voor verlies of schade worden aanvaard tot zes (6) maanden na de gebeurtenis die aanleiding gaf tot de vordering.
- 11.6 Het is de exclusieve verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever en zijn klanten om hun informatie op een doeltreffende manier te beschermen en op te slaan. De Opdrachtgever en zijn klanten zijn verantwoordelijk voor het maken van de nodige back-ups van de informatie.

## 12. Looptijd en beëindiging

- 12.1 Een Order wordt van kracht op de datum van ondertekening en blijft van kracht tot de vervaldatum van de oorspronkelijke of vernieuwde Looptijd van de Dienst, behalve indien die eerder is beëindigd in overeenstemming met de bepalingen van dit artikel 12.
- 12.2 Na het verstrijken van de Looptijd van de Dienst, wordt een Order automatisch verlengd van maand tot maand en kan te allen tijde worden beëindigd met een voorafgaande schriftelijke kennisgeving van één (1) maand.
- 12.3 Een Order kan alleen worden beëindigd in overeenstemming met de bepalingen van artikel 12. De beëindiging van een Order heeft geen invloed op andere Orders. In geval de Opdrachtgever een Dienst (m.b.t. één of meerdere Locaties) beëindigt voor afloop van de Looptijd van de Dienst, zal de Opdrachtgever een opzegvergoeding verschuldigd zijn gelijk aan de terugkerende Vergoeding van de Dienst voor het nog lopend gedeelte van de Looptijd van de Dienst, en dit op datum van vervroegde beëindiging. Daarnaast behoudt Eurofiber zich het recht voor de aan de Opdrachtgever toegekende commerciële korting alsnog in rekening te brengen, alsmede de kosten in verband met de-activering, verplaatsing, installatie en/of activering van een nieuwe aansluiting.
- 12.4 Indien de Opdrachtgever een Order vóór de RFS Datum annuleert, is de Opdrachtgever alle door Eurofiber gemaakte kosten in verband met het Order (zoals de kosten in verband met het design, de civiele werken en de kosten van derden) verschuldigd.
- 12.5 Elke partij heeft het recht om een Order per aangetekende brief, met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst te beëindigen in de volgende gevallen:
  - (a) als een partij Verzuim pleegt en het verzuim niet verhelpt binnen tien (10) Werkdagen nadat de beëindigende partij de ingebrekestelling heeft verzonden;
  - (b) een geval van overmacht dat ten minste dertig (30) kalenderdagen aanhoudt, waardoor een partij haar (materiële) verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst niet kan nakomen;
  - (c) als de andere partij het voorwerp uitmaakt van een faillissement, insolvent wordt, een regeling treft met of overdracht doet ten behoeve van haar schuldeisers, als een van haar activa in beslag wordt genomen of wordt geliquideerd, hetzij vrijwillig (anders dan voor wederopbouw of fusie), hetzij verplicht, of als een curator of beheerder wordt aangesteld voor haar activa (of het equivalent van een dergelijke gebeurtenis in het rechtsgebied van de andere partij).
- 12.6 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders bepaald in het Order, worden bij beëindiging van een Order alle rechten en plichten van de partijen beëindigd, zonder dat de Opdrachtgever recht heeft op vergoeding door Eurofiber van eventuele kosten en/of andere betalingen, inclusief kosten die de Opdrachtgever (vooraf) heeft betaald aan Eurofiber.

- 12.7 Bij beëindiging van de Overeenkomst: (a) blijven de rechten van de partijen die werden opgebouwd tot de datum van beëindiging onaangetast; en (b) zal de Opdrachtgever ten volle samenwerken met Eurofiber om al diens Apparatuur te recupereren.

### 13. Intellectuele eigendom

Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de Diensten en het Eurofiber Netwerk, waaronder as-built-tekeningen en onderhoudsgegevens, blijven te allen tijde eigendom van Eurofiber of zijn licentiegevers.

### 14. Vertrouwelijkheid

- 14.1 Elke partij stemt ermee in alle bedrijfseigen informatie van de andere partij die in verband met de Overeenkomst wordt bekendgemaakt, strikt vertrouwelijk te houden. Geen van beide partijen zal informatie bekendmaken aan derden zonder de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij.
- 14.2 Alle bedrijfseigen informatie blijft eigendom van de bekendmakende partij, wordt alleen door de ontvangende partij gebruikt voor de uitvoering van de Overeenkomst en wordt, inclusief alle kopieën, teruggegeven aan de bekendmakende partij of vernietigd wanneer de ontvangende partij ze niet meer nodig heeft of zodra de bekendmakende partij dat vraagt.
- 14.3 De bepalingen in artikel 14.1 en 14.2 zijn niet van toepassing op bedrijfseigen informatie die:
- (a) op een andere manier openbaar wordt dan door schending van artikel 14 door de ontvangende partij;
  - (b) openbaar moet worden gemaakt door een wet, bevel, beslissing of verordening van een overheid of het gerecht;
  - (c) onafhankelijk door de ontvangende partij werd uitgewerkt;
  - (d) beschikbaar wordt voor de ontvangende partij zonder dat enige beperking wordt opgelegd door een derde.

### 15. Geen partnerschap

Niets in de Overeenkomst kan worden beschouwd als de oprichting van een samenwerking, partnerschap, vereniging, joint venture, een andere coöperatieve entiteit of agentuurovereenkomst tussen de partijen, voor welk doel dan ook.

### 16. Persoonsgegevens en privacy

- 16.1 De Opdrachtgever verstrekt aan Eurofiber correcte contactgegevens (bijv. naam, adres, telefoonnummer) voor de uitvoering van deze Overeenkomst. Zodra de Opdrachtgever op de hoogte wordt gebracht van een wijziging, deelt hij ze tijdig en schriftelijk mee aan Eurofiber.
- 16.2 De [privacyverklaring](#) van Eurofiber bevat informatie over hoe het bedrijf omgaat met persoonsgegevens.
- 16.3 Wanneer Eurofiber IP-adressen gebruikt om de Dienstverlening te vergemakkelijken, blijven de IP-adressen eigendom van Eurofiber en kunnen ze op elk moment worden gewijzigd. Eurofiber zal elke wijziging vooraf melden.

16.4 Indien de Overeenkomst en/of de Dienst om welke reden dan ook wordt beëindigd, kan Eurofiber alle identificatiegegevens, IP-adressen en/of codes onmiddellijk na de beëindiging intrekken.

## 17. Geschillenbeslechting

17.1 De partijen doen alle redelijke inspanningen om een geschil in der minne op te lossen. De partijen gebruiken ten minste de volgende procedure in geval van een geschil met betrekking tot de Overeenkomst. Na schriftelijke kennisgeving van een geschil proberen de eerstelijnsmanagers van beide partijen binnen dertig (30) kalenderdagen te goeder trouw een oplossing te vinden.

17.2 Als hierna geen overeenstemming kan worden bereikt, stellen de partijen een oplossingsgericht document op met informatie over wat is overeengekomen en wat een reden voor geschil blijft. Uiterlijk tien (10) Werkdagen daarna, of op een datum die onderling wordt overeengekomen door de partijen, komen de CEO's van beide partijen bijeen om de kwestie te proberen op te lossen of om een oplossingsgerichte werkwijze te bepalen.

17.3 Indien de Opdrachtgever niet tevreden is met de verwerking door Eurofiber van een klacht na afsluiten van een ticket, kan de Opdrachtgever zich wenden tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie (Koning Albert II-laan 8 bus 3, 1000 Brussel, tel. 02 223 09 09, fax 02 219 86 59, [klachten@ombudsmantelecom.be](mailto:klachten@ombudsmantelecom.be) , [www.ombudsmantelecom.be](http://www.ombudsmantelecom.be) ).

17.4 Indien de partijen evenmin op uitvoerend niveau de kwestie binnen dertig (30) kalenderdagen kunnen oplossen of een werkwijze overeenkomen, heeft elke partij het recht om juridische of billijke rechtsmiddelen aan te wenden als dit nuttig wordt geacht.

## 18. Kennisgeving

18.1 Met uitzondering van kennisgevingen in overeenstemming met artikel 4.4 moeten alle kennisgevingen in verband met deze Overeenkomst schriftelijk en in het Engels zijn, tenzij de partijen anders overeenkomen of lokale wet- en regelgevingen anders bepalen. Ze worden aan de andere partij verzonden per vooraf betaalde post of per e-mail, naar het adres of e-mailadres vermeld in het Order of naar een ander adres dat op een bepaald moment wordt meegedeeld, bijvoorbeeld een gewijzigd adres in een Order.

18.2 Kennisgevingen ingevolge deze Overeenkomst worden geacht te zijn gedaan door de afzender en te zijn ontvangen door de geadresseerde: (a) indien verzonden per vooraf betaalde post, drie (3) Werkdagen vanaf de datum van verzending; of (b) indien verzonden per e-mail, wanneer verzonden naar de geadresseerde.

## 19. Wijzigingsbeheer

19.1 Eurofiber kan deze Algemene Voorwaarden, de Vergoeding, de Dienstbeschrijving en de Service Level Agreement te allen tijde wijzigen. In dat geval zal Eurofiber de Opdrachtgever ten minste één (1) maand voor de beoogde inwerkingtreding van de wijziging daarvan in kennis.

19.2 Indien de Opdrachtgever de wijziging niet accepteert, kan de Opdrachtgever de Overeenkomst kosteloos en schriftelijk opzeggen, uiterlijk binnen drie (3) maanden na voornoemde kennisgeving. Dit beëindigingsrecht geldt niet indien de voorgestelde wijzigingen:

- (a) uitsluitend in het voordeel zijn van de Opdrachtgever, een zuiver administratief karakter hebben en geen negatieve gevolgen hebben voor de Opdrachtgever;
- (b) voortvloeien uit nieuwe wetgeving of decreten die Eurofiber geen keuze laten bij de uitvoering ervan, of ;
- (c) bestaan uit een prijsverhoging als gevolg van een prijsherziening beschreven in artikel 8.4.

19.3 Indien de Opdrachtgever gebruik maakt van het in artikel 19.2 genoemde beëindigingsrecht, zal Eurofiber de levering van de Dienst beëindigen tegen het einde van de lopende factureringsperiode volgend op de opzegging.

## 20. Varia

20.1 Wanneer Eurofiber IP-adressen gebruikt om de Dienstverlening te vergemakkelijken, blijven deze eigendom van Eurofiber en kunnen ze op elk moment worden gewijzigd. Eurofiber zal elke wijziging vooraf melden.

20.2 Indien de Overeenkomst om welke reden dan ook wordt beëindigd, kan Eurofiber alle identificatiegegevens, IP-adressen en/of codes onmiddellijk na de beëindiging intrekken of herroepen.

20.3 Deze Overeenkomst mag niet worden gewijzigd of aangevuld, behalve met een schriftelijk document dat wordt ondertekend door bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen. De partijen kunnen de voorwaarden van een Order wijzigen of aanvullen met een schriftelijk document dat wordt ondertekend door bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen.

20.4 De artikels die bedoeld zijn om ook na de beëindiging van de Overeenkomst van kracht te blijven, zoals artikels 11, 14 en 16, blijven geldig nadat de Overeenkomst is beëindigd.

20.5 Als een bepaling, conventant of voorwaarde in de Overeenkomst door een rechtbank als ongeldig of niet-afdwingbaar wordt beschouwd, kan Eurofiber de bepaling vervangen door een soortgelijke bepaling die wettelijk afdwingbaar is, zonder dat dit de rechtsgeldigheid van de overige bepalingen in de Overeenkomst aantast.

20.6 De Overeenkomst vervangt alle eerdere overeenkomsten, regelingen en verbintenissen tussen de partijen voor de betrokken Dienst(en).

20.7 De administratieve gegevens die door Eurofiber worden bewaard, vormen volledig en sluitend bewijs tussen de partijen, behoudens tegenbewijs dat door de Opdrachtgever moet worden verstrekt.

20.8 Elk geschil over of in verband met de overeenkomst wordt uitsluitend beheerst door en uitgelegd in overeenstemming met het Belgische recht.

20.9 Wanneer er een geschil en/of conflict voortvloeit uit of ontstaat in verband met de overeenkomst, komen de partijen overeen zich te onderwerpen aan de exclusieve bevoegdheid van de ondernemingsrechtbank van Brussel.